

مهارات كتابة إدارية

أ. محمد الحريري

الفصل السادس
مشكلات كتابية



الفصل السادس: مشكلات كتابية

• الأهداف:

- التعرف على بعض المشاكل الشائعة في تقارير قطاع الأعمال
- التخلص من هذه المشكلات للإصدار تقارير أفضل



الفصل السادس: مشكلات كتابية

مشكلات شائعة في التقارير:

1. الإطناب والحشو
2. التعابير المبهمة
3. العبارات السلبية
4. غياب الالتزام
5. البناء للجهول



الاطناب والحشو

أطنب في الكلام:
أي بالغ فيه.
والإطناب: المبالغة في مدح
أو ذم والإكثار فيه.

لاحظ الآتي في كتابة التقارير:

- ١- كلمة واحدة خير من كلمتين.
- ٢- اقصر عدد الكلمات على ١٧ كلمة في الجملة أو أقل.
- ٣- استعمل أسلوب التثقيع بدقة.
- ٤- الكلمات القصيرة أفضل من الطويلة.
- ٥- حاول أن تكون طبيعياً في كتابتك.
- ٦- اقرأ كتابتك بصوت عال بعد الانتهاء من التقرير،
يجب أن تكون طبيعية ومفهومة.



لا تقل: بالإشارة إلى النقاش الذى دار بيننا ، بهذا نقر بتسلمكم
لخطابكم فى التاريخ الموضح أعلاه.
ولكن : تسلمنا خطابكم بتاريخ ١٧ ديسمبر حسب النقاش الذى دار بيننا.

ليس : فى هذه الرسالة حاولنا الإجابة على جميع أسئلتك ، ونأمل ألا تتردد
فى الاتصال بنا إذا كانت لديك أسئلة أخرى مهما كانت.
ولكن : إذا كانت لديك أسئلة أخرى ، نرجو الاتصال بنا .



الفصل السادس: مشكلات كتابية

• أمثلة للحشو:

- نفيد سعادتك علما
- الصحيح: نفيدكم علما
- ولا يفوتني في هذه المناسبة
- لا يحتاج إليها
- يصلك بطي خطابي هذا
- الصحيح: مرفق إليكم أو طيه
- فترة طويلة من الزمن
- الصحيح: منذ زمن
- في القريب العاجل
- الصحيح: قريباً
- وهناك زيادات تحققت في مبيعات التذاكر
- ارتعت المبيعات



لا تقل : وتجدون بطيه المعلومات التي طلبتموها ، نأمل أن تتمكنوا من استخدام منتجاتنا للاستفادة منها في إصدار الفواتير باستخدام الحاسب الآلي لديكم. نحن نقدر لكم أذخالكم للبيانات .
ولكن : مرفق المعلومات المطلوبة ، سوف تساعدكم منتجاتنا في تسريع عملية إصدار الفواتير.



التعابير المبهمة

كن دقيقاً ومحددًا في عباراتك ☐

لا تستعمل تعبيراً لست متأكدًا منه تمامًا ☐

لا تقل : إن الوضع المتردي للسيولة النقدية في الشركة اجبرها على إعادة تقييم عملياتها إلى الحد الذي تستطيع معه أن تحقق معه أرباحا حسب السوق.

ولكن : لقد خسرت الشركة ولا بد من فصل العاملين.

لا تقل : الرجاء موافاتي بالتقرير في أقرب فرصه سانحة.

ولكن : الرجاء تقديم التقرير صباح الإثنين .



١- جملة مبهمه : الحملة الاعلانية الأخيرة سيكون لها تأثير كبير على المبيعات .

..... : جملة دقيقة

٢- جملة مبهمه : أغلب الموظفين في الشركة صوتوا لصالح دوام مرن.

..... : جملة دقيقة

٣- جملة مبهمه : المشاركة في البرنامج التدريبي كانت كبيرة.

..... : جملة دقيقة

٤- جملة مبهمه : الرجاء تصوير عشرين نسخة في أقرب فرصة ممكنة.

..... : جملة دقيقة

٥- جملة مبهمه : يمكننا الاجتماع مستقبلا لمتابعة الموضوع.

..... : جملة دقيقة



العبارات السلبية

- ☐ تجنب الجمل والعبارات السلبية.
- ☐ استعمل الجمل والعبارات الإيجابية.
- ☐ بدلاً من ذكر الأشياء التي لا تستطيع فعلها أو لا تملكها ، قدم أخباراً جيدة أو خيارات جديدة.



لا تقل : يؤسفنا إبلاغك بأن هذا البرنامج غير متوفر لدينا .

ولكن : البرنامج المطلوب غير متوفر لدينا الآن، ويمكن طلبه من الموزعين

المرفقة اسمائهم.

لا تقل : إذا لم تسدد الفاتورة الآن ستقطع عنك الخدمة فوراً.

ولكن : استمرار الخدمة مرتبط بالانتظام في تسديد الفواتير .



تدريب

استبدال العبارات السلبية بأخرى إيجابية

العبارة السلبية	العبارة الايجابية
١- تغلق مكاتبنا الساعة الثالثة مساء.	
٢- يؤسفنا التعامل مستقبلا.	
٣- لا يمكننا تقديم هذه الدورة قبل شهر رجب القادم.	
٤- يسوؤنا سياسة اللف والدوران التي نتخذونها.	
٥- وصلتنا شكاواكم فيما يتعلق بتأخير الفواتير.	



غياب الالتزام

- اتخذ موقفاً وعبر عنه بوضوح.
- تجنب استخدام العبارات غير المحددة مثل : "نوعاً ما" ، "على الأصح" ، "إلى حد ما" ، ربما ".....الخ .



لا تكتب : نحن مسرورون نوعاً ما ، بل على الأصح : مبتهجون بوصول الأجهزة الجديدة.

ولكن : نحن مسرورون بوصول الأجهزة الجديدة.

لا تكتب : وصول المبلغ إليكم مرتبط ببعض الإجراءات المالية المتبعة في القسم.

ولكن : سيصل إليكم المبلغ حال توقيع رئيس القسم عليه.



البناء للمجهول

- ☐ استعمل الأفعال المبنيّة للمعلوم؛ لأن المبني للمعلوم يكون في الغالب مباشراً ومختصراً وأقوى من المبني للمجهول.
- ☐ عند مراجعة تقريرك اجعل جملك مبنيّة للمعلوم باتّباع التالي :
- ١- حدد الفاعل في كل جملة.
 - ٢- ضع فاعل كل جملة قبل المفعول به.



○ التركيب المألوف للجملة في البناء للمعلوم (الفاعل + الفعل + المفعول به) مثل: ضرب أحمد الكرة، أما في المبني للمجهول فإن الفاعل يتأخر في الجملة أو يحذف تمامًا.

مبني للمجهول : وَقَعَ الشَّيْكَ، ضُرِبَتِ الكُرَّةُ مِنْ قِبَلِ أَحْمَدَ، طُبِعَتِ
الرسالة، يجب أن تُقَدَّرَ جهود الموظف.
مبني للمعلوم : وَقَعَ المدير الشَّيْكَ، ضَرَبَ أَحْمَدُ الكُرَّةَ، طَبَعَ السَّكْرَتِيرُ
الرسالة، يجب أن يُقَدَّرَ الرَّئِيسُ جهود الموظف.



حول إلى المبني للمعلوم

عدل الجمل التالية بحيث تحول جميع الأفعال الرئيسة إلى مبني للمعلوم.
اترك المساحة الفارغة كما هي إذا كانت الجملة مبنية للمعلوم.

مثال : أ - عُيِّنَ المستشار ب - المدير عَيَّنَ المستشار

١- سوف يُد رس طلبنا الخاص برفع الأجور من قبل المجلس في

اجتماعه التالي

٢- عدم التوصل إلى اتفاق فسَّرته الإدارة ضعفاً.

٣- القرار المتعلق بالميزانية السنوية يُتخذ دائماً من قبل مجلس الإدارة.



عشر نصائح للاتصال الكتابي الفعال

- ١- كن واضحاً في كتابتك، مختصراً وبسيطاً.
- ٢- ادخل في صلب الموضوع مباشرة.
- ٣- انتق كلماتك بحذر.
- ٤- ركز على الأفكار الاساس.
- ٥- كن طبيعياً.



- ٦- استعمل طريقة معينة للترتيب والتنظيم.
- ٧- تجنب العبارات الرنانة، والغريبة والكليشات.
- ٨- استخدم أفعال المبني للمعلوم، وتجنب المبني للمجهول.
- ٩- اتخذ موقفاً، والتزم بما تكتب، وتجنب العبارات غير المحددة.
- ١٠- استخدم كلمات معروفة - لغة بسيطة.
- ١١- كن محدداً : تجنب الغموض.
- ١٢- تجنب العبارات الزائدة.
- ١٣- تذكر القارئ دائماً.

